

PS12499 - BOLTON-PRODOTTI GRIGLIATI

Provvedimento n. 31009

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 dicembre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il *"Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie"* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 1° agosto 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12499 nei confronti della società Bolton Food S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 1° agosto 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso Bolton Food S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 2 ottobre 2023, con la quale il Professionista ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Bolton Food S.p.A. (nel prosieguo, anche Bolton), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo. La società è attiva, tra l'altro, nel settore delle conserve ittiche e ha conseguito, al 31 dicembre 2022, ricavi pari a 967.566.619 €.

2. Iasa S.r.l. (nel prosieguo, anche Iasa), in qualità di impresa concorrente segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento ha ad oggetto la possibile ingannevolezza del *claim "grigliato/grigliati"* riportato sulle confezioni di alcune conserve ittiche a marchio *"Rio mare"* (filetto di salmone e filetti di sgombero, nelle diverse varianti), nonché sul sito *internet* <https://www.riomare.it> e in alcuni *spot* in diffusione sul canale *youtube* aziendale, sul profilo *facebook* aziendale, nonché su emittenti televisive nazionali, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lett. b), e 22, comma 2, del Codice del consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III. 1 L'iter del procedimento

4. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 1° agosto 2023, è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12499¹ e si è contestualmente svolto un accertamento ispettivo presso la sua sede legale e lo stabilimento produttivo di Cermenate (CO).

5. Bolton ha depositato scritti difensivi in data 3 ottobre 2023²; inoltre, ha avuto accesso agli atti del procedimento e ha estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo istruttorio in data 18 settembre 2023³.

6. I legali rappresentanti della società, assistiti dai difensori e su loro richiesta, sono stati sentiti in audizione il 12 settembre 2023⁴.

7. In data 2 ottobre 2023⁵, Bolton ha presentato una memoria e una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

8. In data 20 ottobre 2023, è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria⁶. Il 24 ottobre 2023 è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma

¹ [Doc. n. 17 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

² [Doc. n. 39 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

³ [Doc. n. 38 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Doc. n. 37 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. n. 39 e 40 dell'indice del fascicolo istruttorio, protocollati il 3 ottobre 2023.]

⁶ [Doc. nn. 47 e 48 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

1, del Regolamento, una nuova data di conclusione della fase istruttoria, in accoglimento di un'istanza presentata da Iasa⁷.

9. Iasa ha avuto accesso agli atti del fascicolo il 6 settembre⁸, il 4 ottobre⁹, il 24 ottobre¹⁰ e il 27 novembre 2023¹¹ e ha depositato una memoria il 3 novembre 2023¹².

10. Il 6 novembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo¹³, che è pervenuto il successivo 28 novembre 2023¹⁴.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

III.2.1 Gli elementi acquisiti

11. Dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che i prodotti in questione sono sottoposti ad un processo complesso di cottura che si articola nelle fasi di:

i) precottura, in salamoia per i filetti di sgombero o in forno al vapore per i filetti di salmone, diretta a facilitare la fase di pulizia del pesce e ad eliminare le proteine solubili dall'alimento;

ii) grigliatura, sul pesce ancora non cotto, realizzata secondo una procedura brevettata ad una temperatura compresa in un range di 200° - 800° C (con preferenza del range 600°-800°)¹⁵, al fine di attribuire agli alimenti il proprio gusto, caratteristiche ed aspetto distintivo;

iii) sterilizzazione, obbligatoria per tutti gli alimenti confezionati ermeticamente, consistente nella sottoposizione degli alimenti a temperature superiori a 100° per renderli microbiologicamente stabili e assicurare loro una duratura conservazione.

12. In sede ispettiva, è stata, altresì, acquisita agli atti una relazione tecnica scientifico-gastronomica sui prodotti a marchio *Rio Mare* della linea "Grigliati"¹⁶ in cui viene precisato che nel caso di processi di cottura multipli, salvo esista un termine specifico che riassume la serie dei processi utilizzati, "si mantiene la denominazione del processo che caratterizza in modo distintivo il prodotto, che, di regola, è quello che ne determina l'aspetto esteriore e gli aromi caratteristici, ovvero il processo a più alta temperatura". Inoltre, nella citata relazione tecnica si evidenzia che, nel mondo della cucina professionale come in quello dei *blog* di cucina amatoriale, si ricorre alla grigliatura per conseguire migliori risultati, atteso che a temperature superiori a 120°C-130°C si verificano delle "reazioni chimiche che cambiano significativamente colore, aroma e sapore degli alimenti" determinandone "la riconoscibilità da parte del consumatore"; pertanto, il termine "grigliato" è correntemente impiegato per contraddistinguere alimenti: i) sottoposti velocemente alla griglia e poi cotti al forno (*searing*) o ii) grigliati previa cottura a bassa temperatura (*reverse searing*) o, ancora, iii) grigliati, previa precottura sottovuoto.

III.2.2 Gli impegni del professionista

13. Il 2 ottobre 2023, Bolton ha presentato una proposta di impegni consistente:

1) nella modifica delle confezioni dei prodotti destinati alla vendita in Italia:

i) quanto al fronte e al lato della confezione, inserendo accanto al *claim* "grigliati/grigliati" un asterisco che rinvia alla specifica: "la grigliatura è una delle fasi del processo di cottura" posta sul fronte della confezione;

ii) quanto al retro della confezione, aggiungendo nella descrizione dei prodotti la precisazione che gli stessi sono "sottoposti anche a grigliatura";

2) nella modifica delle comunicazioni commerciali relative ai prodotti in modo coerente con l'Impegno n. 1, ossia:

i) inserendo negli *spot* televisivi, in sovraimpressione, la seguente specifica "la grigliatura è una delle fasi del processo di cottura";

ii) inserendo in sovraimpressione sull'immagine pubblicata o, alternativamente, nel testo del *post* pubblicato sui canali social (e.g. Instagram, Facebook), la predetta specifica: "la grigliatura è una delle fasi del processo di cottura";

iii) impiegando nel materiale di *visual merchandising*, la foto della confezione dei prodotti aggiornata secondo quanto previsto nell'Impegno n. 1;

⁷ [Docc. nn. 52 e 53 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Doc. n. 30 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁹ [Doc. n. 44 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹⁰ [Doc. n. 52 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹¹ [Doc. n. 57 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹² [Doc. n. 54 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹³ [Docc. n. 55 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹⁴ [Doc. n. 58 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹⁵ [Bolton ha evidenziato che il processo di cottura dalla medesima brevettato non determina una mera parvenza di grigliatura, ma - come riportato nello stesso brevetto - per "marcatura di aspetto grigliato" si intende quella che fornisce un "prodotto alimentare il cui esterno è parzialmente o totalmente grigliato, ossia sottoposto all'azione diretta del calore emesso per irraggiamento o per contatto". Invero, dopo la fase di precottura, il pesce risulta "crudo al cuore" e, pertanto, la grigliatura è fase necessaria della cottura della conserva ittica.]

¹⁶ [Cfr. doc. n. 37 dell'indice dei documenti ispettivi allegato al doc. 23 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

iv) aggiornando parimenti il sito *web* aziendale con la descrizione e la foto della confezione dei prodotti in modo coerente con l'Impegno n. 1.

14. Quanto alla tempistica di attuazione dell'Impegno n. 1, Bolton avvierà la produzione con la nuova confezione dei prodotti entro 4 mesi dalla data di notifica del provvedimento di chiusura dell'istruttoria con accoglimento di impegni e immetterà sul mercato le nuove confezioni entro 6 mesi dalla stessa data. Inoltre, con riguardo all'Impegno n. 2, esso sarà implementato entro 2 mesi dalla data di notifica, ad eccezione della parte relativa al materiale di *visual merchandising* che verrà realizzato entro 6 mesi dalla notifica.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

15. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la rete *internet*, in data 6 novembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo¹⁷.

16. Con parere pervenuto in data 28 novembre 2023¹⁸, la suddetta Autorità ha ritenuto, nel caso di specie, che il mezzo *internet* costituisca uno strumento idoneo a influenzare la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

17. Il presente procedimento concerne l'uso del *claim* "grigliato/grigliati", riferito ad alcune conserve ittiche a marchio "Rio mare".

18. L'Autorità ritiene che gli impegni assunti da Bolton siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

19. In particolare, l'inserimento della specifica che la grigliatura costituisce solo una delle fasi del processo di cottura è idonea a garantire chiarezza dell'informativa sul metodo di produzione delle conserve stesse nei confronti dei consumatori, ponendo maggiore enfasi sul fatto che la grigliatura rappresenta una fase nell'ambito del complessivo processo di preparazione del prodotto.

Siffatta indicazione, inoltre, verrà inserita non solo sul *packaging*, ma nella comunicazione commerciale relativa alle conserve ittiche nel suo complesso, ossia dal sito *web* agli *spot* televisivi, dai *post* sui canali *social* al materiale di *visual merchandising*.

Quanto alla tempistica di implementazione degli impegni, la stessa appare congrua sia con riguardo alla modifica del sito *web*, degli *spot* e dei *post* sui canali *social*, sia con riguardo alla modifica del *packaging*, sia ancora con riguardo all'immissione in commercio delle nuove confezioni e al materiale di *virtual merchandising*. Ciò in considerazione della complessità, anche economica e operativa, delle attività sottese alla modifica sia delle confezioni sia dei *box* espositivi, che implicheranno la creazione di un nuovo *artwork*, su un progetto caratterizzato dal coinvolgimento di una pluralità di funzioni aziendali, nonché la negoziazione di nuovi accordi con i fornitori, salvo l'esaurimento delle scorte di prodotti in magazzino.

Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati -che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Bolton Food S.p.A. nei termini esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Bolton Food S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Bolton Food S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni presentati il 2 ottobre 2023, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, che costituisce parte integrante dello stesso;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

¹⁷ [Docc. n. 55 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹⁸ [Doc. n. 58 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

c) che la società Bolton Food S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'attuazione sino a quel momento degli impegni, nonché entro centottanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'integrale attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dai professionisti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12499 - BOLTON-PRODOTTI GRIGLIATI
Allegato al provvedimento n. 31009

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12499

2. PARTI DEL PROCEDIMENTO

Bolton Food S.p.A. (in seguito “**Bolton**” o “**Società**”)

3. FATTISPECIE CONTESTATA

3.1 In data 3 agosto 2023, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**Autorità**”) ha avviato il procedimento PS/12499 (“**Procedimento**”) volto ad accertare un’asserita pratica commerciale scorretta posta in essere da Bolton in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1 lettere b) e 22 comma 2 del Codice del Consumo.

3.2 La condotta contestata consisterebbe nell’impiego da parte della Società del *claim* “grigliato/grigliati” apposto sulle confezioni di filetti di salmone e sgombrò a marchio Rio Mare (“**Prodotti**”). Secondo la Comunicazione di Avvio, tale informazione potrebbe presentare dei profili di ingannevolezza con riguardo al metodo di cottura, in quanto i Prodotti “*non sarebbero cotti alla griglia, ma ne avrebbero solo l’aspetto esteriore*” e perciò indurrebbero i consumatori in errore rispetto “*ad una caratteristica rilevante, quale è il metodo di fabbricazione*”.

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

4.1 Per le ragioni ampiamente illustrate nella memoria infra-procedimentale del 2 ottobre, Bolton è fermamente convinta che la condotta oggetto di istruttoria è pienamente conforme alle disposizioni del Codice del Consumo e non induce i consumatori a

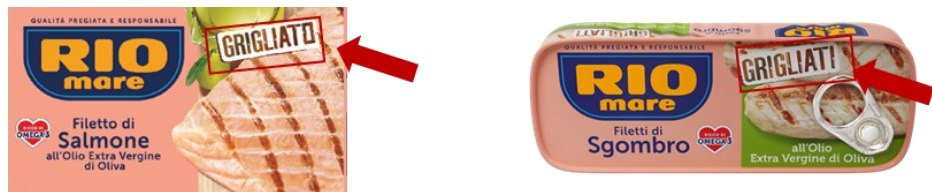
prendere decisioni commerciali che non avrebbero altrimenti preso. Nondimeno e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, la Società si rende disponibile - nello spirito di massima collaborazione con l'Autorità - a presentare gli impegni di seguito descritti al fine di migliorare ulteriormente la propria comunicazione commerciale (già oggi scevra di vizi).

4.2 Si precisa, sin d'ora, che il caso di cui si discute presenta tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione degli impegni. La condotta contestata alla Società non presenta, infatti, i caratteri della “*manifesta scorrettezza e gravità*”, giacché non rientra nel novero di quelle pratiche considerate in ogni caso scorrette ai sensi degli articoli 23 e 26 del Codice del Consumo.

➤ **Impegno n. 1**

4.3 Bolton si impegna a modificare la confezione dei Prodotti destinati alla vendita in Italia:

- (i) quanto al fronte e al lato della confezione, inserendo vicino al *claim* “grigliati”/“grigliati” un asterisco che rinvii alla specifica: “*la grigliatura è una delle fasi del processo di cottura*” posta sul fronte della confezione; e



- (ii) quanto al retro della confezione, precisando nella descrizione che i Prodotti sono “*sottoposti anche a grigliatura*”.¹

¹ Nello specifico, la descrizione del “Filetto di Salmone Grigliato Rio Mare all'Olio Extra Vergine di Oliva” sarà “Prova il gusto unico del Filetto di Salmone Grigliato Rio Mare all'Olio Extra Vergine di Oliva: un filetto di Salmone di prima qualità (Salmo Salar), integro, tenero e senza lisce, condito con olio extra vergine di oliva e sottoposto anche a grigliatura. Gustoso e nutriente, il Filetto di Salmone Grigliato Rio Mare è fonte di proteine nobili e ricco di omega 3 (EPA+DHA), acidi grassi essenziali che con 250 mg al giorno contribuiscono alla normale funzione cardiaca in un'alimentazione varia ed equilibrata”. La descrizione dei “Filetti di Sgombro Grigliati Rio Mare all'Olio Extra Vergine di Oliva” sarà “Prova il gusto autentico dei Filetti di Sgombro Grigliati Rio Mare all'Olio Extra Vergine di Oliva: filetti interi di prima qualità accuratamente selezionati; conditi con olio extra vergine di oliva e sottoposti anche a grigliatura. Gustosi e nutrienti, i Filetti di Sgombro Grigliati Rio Mare ti offrono le migliori qualità del pesce azzurro, sono ricchi di proteine nobili e omega 3 (EPA+DHA), acidi grassi essenziali che con 250 mg al giorno contribuiscono alla normale funzione cardiaca in un'alimentazione varia ed equilibrata. Provali anche caldi?”. Le confezioni delle altre versioni dei Prodotti (e.g. al naturale, con olive verdi e nere e piccanti con olio di oliva) riporteranno analoghe modifiche.



➤ Impegno n. 2

4.4 Bolton si impegna a modificare le comunicazioni commerciali relative ai Prodotti in modo coerente con l'Impegno n. 1:

- (i) quanto agli spot televisivi, inserendo in sovrainpressione la specifica “*la grigliatura è una delle fasi del processo di cottura*”;
- (ii) quanto ai canali social (e.g. Instagram, Facebook), inserendo in sovrainpressione sull'immagine pubblicata (o, alternativamente, nel testo del *post* pubblicato), la specifica “*la grigliatura è una delle fasi del processo di cottura*”;
- (iii) quanto al materiale di visual merchandising, utilizzando la foto della confezione dei Prodotti aggiornata secondo quanto previsto nell'Impegno n. 1; e
- (iv) quanto al sito-web della Società, utilizzando la descrizione e la foto della confezione dei Prodotti aggiornate secondo quanto previsto nell'Impegno n. 1.

5. TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

5.1 Ove l'Autorità decidesse di accettare gli impegni proposti:

- quanto all'**Impegno n. 1**, Bolton: (a) avvierà la produzione della nuova confezione dei Prodotti entro 4 mesi dalla data di notifica del provvedimento di chiusura dell'istruttoria senza l'accertamento dell'infrazione (“**data di notifica**”) e (b) immetterà sul mercato le nuove confezioni entro 6 mesi dalla stessa data;
- quanto all'**Impegno n. 2 (iii)**, la Società utilizzerà *box* espositivi utilizzando la foto della confezione dei Prodotti aggiornata secondo quanto previsto

nell'Impegno n. 1 entro 6 mesi dalla data di notifica.

Tali tempistiche si rendono necessarie in considerazione della complessità, anche economica e operativa, delle attività sottese alla modifica di confezioni/box espositivi. Ciò comporta infatti: (i) la creazione di un nuovo *artwork*, che richiede l'avvio di un complesso progetto caratterizzato da lunghi e dilazionati tempi tecnici a cui partecipano diverse funzioni aziendali; e (ii) la negoziazione di nuovi accordi con i fornitori, che dovranno con tutta probabilità modificare i processi di stampa attualmente in essere. A ciò si aggiunga infine la necessità di esaurire le scorte di Prodotti in magazzino;

- quanto all'**Impegno n. 2 (i), (ii), (iv)**, esso sarà implementato entro 2 mesi dalla data di notifica.

6. CLAUSOLE FINALI

- 6.1 Bolton si riserva il diritto di variare leggermente il *wording* contenuto nella presente proposta di impegni, fermo restando che eventuali diverse modalità di attuazione dovranno essere parimenti idonee a conseguire il risultato finale che gli Impegni mirano a raggiungere: informare il consumatore che la fase di grigliatura è solo una delle diverse fasi di cottura dei Prodotti.
- 6.2 La Società si riserva altresì il diritto di chiedere a codesta Autorità la revisione degli Impegni, ivi incluso nel caso di cambiamenti rilevanti al processo di cottura dei Prodotti ovvero nel caso in cui l'implementazione dei medesimi alteri il *level playing field* sul mercato cagionando a Bolton un serio pregiudizio economico (cfr. § 22 della memoria difensiva).

7. CONCLUSIONI

- 7.1 Le misure proposte sono **idonee** a superare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio. In tutte le occasioni di contatto con i consumatori, sarà infatti esplicitato che la grigliatura è solo una delle fasi di cottura dei Prodotti, così

garantendo che l'informativa sulle relative modalità di produzione sia ancora più chiara e precisa di quanto non lo sia già attualmente.

- 7.2 Ai fini della valutazione dell'idoneità degli Impegni proposti si invita codesta Autorità ad applicare rigorosamente il principio di proporzionalità. E ciò anche al fine di evitare che misure eccessivamente onerose possano avere delle ripercussioni nefaste sul parallelo procedimento civile pendente innanzi alle sezioni specializzate di Napoli e così pregiudicare irrimediabilmente il diritto di difesa di Bolton in quella sede.

* * *

Roma, 2 ottobre 2023